

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SIMBOL	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	5
I.3 Tujuan	5
I.4 Batasan Masalah.....	6
I.5 Manfaat	6
I.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Fasilitas	8
II.2 Pelayanan.....	9
II.3 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
II.4 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	10
II.5 Tahapan Tahapan Metode QFD.....	11
II.5.1 <i>House of Quality</i> (HOQ)	11

II.5.2 Tahap Perencanaan Konsep	13
II.5.3 Tahap Perencanaan Komponen (<i>Part Deployment</i>).....	14
II.6 <i>Wiegth Average Performance</i> (WAP)	15
II.7 Matriks Klein Grid.....	15
II.8 Peneliti Terdahulu.....	16
BAB III METODOLOGI PENYELESAIAN MASALAH	18
III.1 Pengembangan Model Konseptual	18
III.2 Sistematika Penyelesaian Masalah	19
III.2.1 Tahap Pendahuluan.....	22
III.2.2 Tahap Pengumpulan Data	23
III.2.3 Tahap Pengolahan Data	27
III.2.4 Tahap Analisa Data.....	30
III.2.5 Tahap Hasil Pembahasan	31
III.3 Metode Evaluasi	31
BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI	32
IV.1 Tahap Pengumpulan Data	32
IV.1.1 Profil Umum Objek Penelitian	32
IV.1.2 Visi & Misi	33
IV.1.3 Sturktur Organisasi	33
IV.1.4 Identifikasi Kebutuhan Konsumen Kedai Minuman Tantan	34
IV.1.5 Perancangan Panduan Wawancara	34
IV.1.6 Penentuan Responden Wawancara.....	35
IV.1.7 Pelaksanaan Wawancara.....	35
IV.1.8 Pengolahan Hasil Wawancara	36
IV.1.9 Penyusunan Atribut Kebutuhan.....	36

IV.1.10 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Kedai Minuman Tantan.....	36
IV.1.11 Perancangan Kuesioner	37
IV.1.12 Penentuan Karakteristik Responden Kuesioner	38
IV.1.13 Penentuan Sampel.....	38
IV.1.14 <i>Pretest</i>	38
IV.1.15 Rekap Data Kuesioner	40
IV.1.16 Penyebaran Kuesioner	40
IV.1.17 Uji Validitas dan Realiabilitas	40
IV.1.18 Identifikasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kedai Minuman Tantan.....	42
IV.2 Tahap Pengolahan Data.....	43
IV.2.1 Perancangan House Of Quality (QFD literasi pertama).....	43
IV.2.2 Perancangan QFD literasi II (Part Deployment)	71
IV.3 Perancangan Sistem Terintegrasi	79
BAB V ANALISA DAN EVALUASI PERANCANGAN	81
V.1 Analisa dan Implementasi Hasil	81
V.1.1 Analisa <i>House of Quality</i>	81
V.1.2 Analisa Atribut Kebutuhan Konsumen Kedai Minuman Tantan.....	81
V.1.3 Analisa Tingkat Kepentingan Atribut Kebutuhan Kedai Minuman Tantan	82
V.1.4 Analisa Tingkat Kepuasan Atribut Kebutuhan Kedai Minuman Tantan	85
V.1.5 Analisa Matriks Klein Grid.....	88
V.1.6 Analisa Goal atau Nilai Target	89
V.1.7 Analisa <i>Improvement Ratio</i>	90
V.1.8 Analisa <i>Sales Point</i>	93

V.1.9 Analisa <i>Raw Weight</i>	95
V.1.10 Analisa Identifikasi Karakteristik Teknis	95
V.1.11 Analisa <i>Direction of Goodness</i> setiap karakteristik teknis	96
V.1.12 Analisa Tingkat Kesulitan Karakteristik Teknis.....	98
V.1.13 Analisa Kontribusi dan Normalisasi Kontribusi	101
V.1.14 Analisa <i>Technical Competitive Benchmarking</i>	104
V.1.15 Analisa Ranking Setiap Karakteristik Teknis.....	116
V.2 Analisa Part Deployment.....	116
V.2.1 Identifikasi <i>Critical part</i>	116
V.2.2 Analisa <i>Direction of Goodness</i> setiap <i>Critical part</i>	117
V.2.3 Analisa Tingkat Kesulitan setiap <i>Critical part</i>	118
V.2.4 Analisa Kontribusi dan Ranking setiap <i>Critical part</i>	120
V.2.5 Analisa <i>Technical Competitive Benchmarking</i> dan Rekomendasi	121
V.3 Analisa Batasan	130
V.4 Analisa Sensitifitas	132
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	137
VI.1 Kesimpulan.....	137
VI.2 Saran.....	139
DAFTAR PUSTAKA	140